■ **CAPEA Action**

Une démarche de progrès pour les entreprises artisanales !

Assurer la pérennité et la performance des entreprises artisanales, voilà l'ambition de CAPEA Action (Cycle d'amélioration des performances de l'entreprise artisanale), démarche de progrès aboutissant à la réalisation d'un diagnostic global de l'entreprise et soutenue par la Région.

Depuis sa mise en place en 2008, 52 entreprises artisanales en Auvergne ont bénéficié du dispositif CAPEA. Coordonnée par la Chambre régionale de métiers et de l'artisanat d'Auvergne, et financée en grande partie par la Région (80 % du coût des diagnostics et conseils apportés aux entreprises), CAPEA est une démarche personnalisée et adaptée aux besoins spécifiques de chaque entreprise, prenant en compte l'ensemble de ses problématiques. Comment améliorer son organisation, diminuer les coûts de production, optimiser les délais, augmenter la rentabilité ou encore mettre en place des indicateurs de performance sont autant de questions auxquelles répond ce programme d'accompagnement modulaire et flexible de la petite entreprise dans les domaines de l'organisation et du management.

Une vision extérieure de l'entreprise

« Quand on dirige une PME, on a souvent la tête dans le guidon, et on a du mal à s'en extraire. Le dispositif CAPEA permet d'avoir une vision extérieure grâce à un consultant qui dresse un livre blanc avec les points forts et les points faibles de l'entreprise » souligne Cindy Laroche, ingénieur qualité, pilote du dispositif CAPEA à la Chambre régionale de Métiers et de l'Artisanat d'Auvergne.
Et d'ajouter : *« Les chefs d'entreprise artisanale le constatent chaque jour : leur clientèle est de plus en plus exigeante et volatile, les technologies évoluent de plus en plus vite et les normes françaises et européennes sont de plus en plus contraignantes. Ils doivent s'adapter constamment à ces changements en assurant une bonne rentabilité de leur activité dans le respect des pratiques liées à leur métier. CAPEA Action est une réponse à ces problématiques. »*

Optimiser le quotidien et pallier les déficiences

Douze chefs d'entreprises participent à la nouvelle session 2013/2014 de CAPEA. Huit d'entre eux dirigent une entreprise implantée dans le Puy-de-Dôme. Tous viennent chercher le précieux sésame qui conduira leur entreprise vers une meilleure prise en compte de l'ensemble de ses fonctions en optimisant le quotidien et en palliant les éventuelles déficiences immédiates.
Philippe Lacour, prothésiste dentaire, est à la tête d'une entreprise qui emploie 9 salariés, parmi lesquels sa fille Margaux impliquée, elle aussi, dans la démarche CAPEA. Ses objectifs sont clairs : restructurer l'organisation du travail en interne et améliorer la gestion de ses ressources humaines.
« La réussite de cette démarche passe par l'adhésion de tous, le chef d'entreprise et l'ensemble de son personnel. Les réunions collectives organisées régulièrement tout au long de cette démarche qualitative sont la clé pour démystifier ce dispositif, l'appréhender de manière positive et faire que chacun se remette en question dans le travail qu'il effectue au quotidien ».

Une qualité d'échanges

Pierre Pougheon dirige depuis 2004 l'entreprise CLIMTEC spécialisée dans le chauffage, la climatisation, la maintenance et le dépannage.
« Quand j'ai créé mon entreprise, nous étions deux. Aujourd'hui, nous sommes 12 et la façon de la gérer n'est plus la même. Grâce à la formation CAPEA, j'ai pu avec l'aide d'un consultant mettre en place des processus pour mieux redéfinir les tâches de chacun, planifier des entretiens individuels et proposer un plan de formation aux salariés. Actuellement, j'envisage une nouvelle stratégie commerciale avec notamment l'élaboration d'un tableau de bord qui permettra un suivi financier précis avec des objectifs de développement. Le consultant CAPEA me guide sur le principe d'organisation d'une démarche ISO 9001 notamment par l'amélioration continue et la recherche du zéro défaut. Aujourd'hui, je me sens plus confiant pour prendre les bonnes décisions, créer des emplois en accord avec les besoins de l'entreprise. »

Les entreprises « CAPEA Action » session 2013-2014, accompagnées de Cindy Laroche, ingénieur qualité à la CRMA Auvergne et pilote du dispositif ainsi que des consultants Laurent Brossard (ADES) et Christian Vérot (Action Conseil Performances).

Votre contact : Cindy LAROCHE, ingénieur qualité, Chambre Régionale des Métiers et de l'Artisanat d'Auvergne au 04 73 29 42 07

MODE D'EMPLOI

Le concept qui s'établit sur un an est rythmé par quatre phases :
- un pré diagnostic CAPEA réalisé sur l'ensemble des fonctions détermine les axes de progrès de l'entreprise. Il est la clé d'entrée de CAPEA Action ;
- 4 jours de formation (Préparer l'avenir, Améliorer sa gestion, Améliorer l'organisation, Motiver son équipe) ;
- 10 demi-journées d'accompagnement dispensées par un consultant rigoureusement sélectionné ;
- Le diagnostic CAPEA de sortie qui permet de mesurer les écarts (vis-à-vis du début du dispositif).